



## FAQの更新にかかる時間が 40%程度短縮

株式会社いい生活は、不動産会社向けのクラウドサービスを手がけるIT企業だ。2000年の創業以来、この分野のパイオニアとして事業を拡大、現在は同社の有料サービスを利用している企業が約1400社に上る。同社は2012年4月からOKBIZ. for FAQを導入、「ユーザーの不動産会社様が疑問に思うことの9割が載っているFAQ」を目標に、日々FAQの追加や文面の見直しなどを進めている。同社でFAQの運用に関わっている企画営業グループの植木氏と塚本氏にお話をうかがった。



企画営業グループ  
営業推進本部  
塚本氏



企画営業グループ  
営業推進本部  
植木氏

OKBIZ. for FAQを導入する前に感じていた課題は何でしょうか。

植木氏: 2点あります。ひとつめは更新の手間です。以前のFAQのサイトは、一つ一つのページを個別に作成しており、目次なども全てのページに貼付けていました。カテゴリーを一つ追加するような場合、カテゴリーを載せている全てのページを更新しなくてはならず、手間がかかっていました。更新の担当者も

専門知識をもった人に限定されており、作業が属人化していました。

もうひとつは、外部に見せる情報とそうでない情報、検索エンジンに引っかかっていいものとそうでないものを分けたい、ということでした。サービスのサポート情報には外に出したくないものもあります。そのため、サービスにログインしたユーザーの方のみが見えるような認証の仕組みがほしいと思いました。

OKBIZ. for FAQのどこに魅力を感じましたか。

植木氏: 2011年の初旬にシステムの検討を開始し、国内のサービスを探したり、ユーザー事例などを調べました。そして候補に挙がった数社のサービスの機能とコストを比較しました。機能はかなり細かい部分までチェックしましたね。

### 導入前に感じていた課題

#### FAQの更新に手間がかかる

- 一つ一つのページを個別に作成しており、目次なども全てのページに貼付け
- カテゴリーを追加する場合、カテゴリーを載せている全てのページを更新
- 更新担当者もシステムが詳しい人に限定されており、スキルが属人化

#### 情報の切り分けをしたい

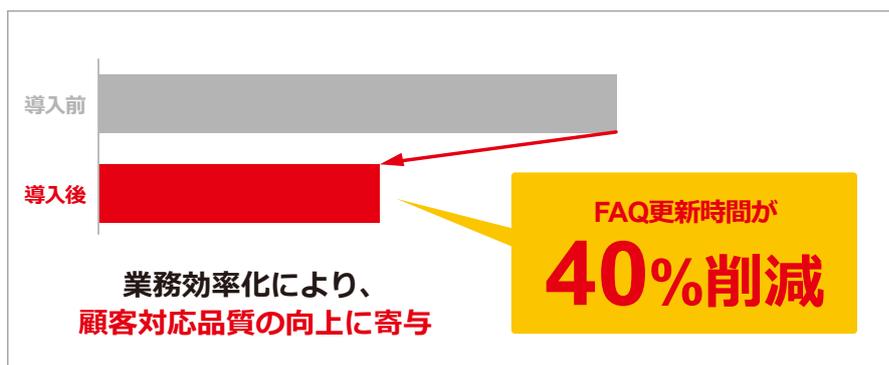
- 公開してよい情報と非公開の情報を分けたい
- サービスにログインしたユーザーの方のみが見えるような認証の仕組みが必要

OKBIZ. for FAQを採用する一番の決め手になったのは認証の部分です。弊社のクラウドサービスは無料版と有料版で利用できる機能が違うなど、ユーザーごとに階層が分かれています。こうしたことを認証によって実現できるのが魅力でした。

もう1点、FAQが更新しやすかったのも大きなポイントでした。FAQを登録する際、システム上でも容易にできますし、複数の項目をエクセルに書いて一気に流し込むこともできます。以前からあった不動産会社様向けのホームページ作成ツールにおけるFAQは、この機能を使って新システムに簡単に移行することができました。

#### OKBIZ. for FAQを導入される際、どのような点で苦労されましたか。

塚本氏：特に苦労はありませんでした。2012年4月の「ESいい物件One」スタートを前に、2011年6月からOKBIZ. for FAQの利用を始めました。独自の使い方という部分では、「ESいい物件One」のログイン認証と、OKBIZ. for FAQのログイン認証をシングルサインオンできるように、独自のプログラムを作りました。ユーザーに認証を2回させる、という負担をかけたくなかったためです。



#### 導入後の効果について教えてください。

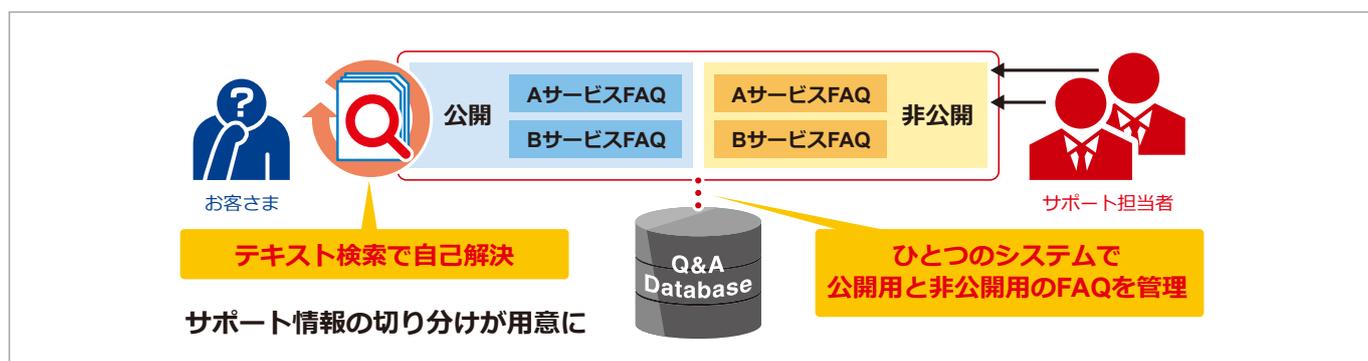
植木氏：FAQの更新にかかる時間が40%程度短縮できました。また更新にHTMLの知識などがなくなり、電話での問い合わせに対応している担当者になりまして、全員FAQを作成、更新できるようになりました。

塚本氏：新しいシステムから、FAQの中のテキスト検索ができるようになり、大変便利になりました。以前はこれができず、社内外から改善してほしいという要望がありました。また、以前は不動産会社様向けに提供しているサービスのFAQと、サポートチームの担当者が使っているFAQが分かれており、同時にそれらを開覧しようと思ったら複数のシステムを立ち上げる必要があったのですが、今は一つのシステムに統合できたため、FAQの検索が非常に容易になりました。

OKBIZ. for FAQの利用を開始した当初の苦労や、その後の利用を続けられる中で気づいた活用方法などがあればお教えてください。

植木氏：オウケイウェイヴの方に弊社担当者を教育する「管理者トレーニング」を2回開いていただきました。その際にすべての担当者がトレーニングを受け、システムを問題なく扱えるようになりました。

塚本氏：新たな活用方法として、FAQで検索されているキーワードを調べて、ヒットしていないものをチェックするようになりました。そのキーワードを、新たにFAQ作成する際の参考にしていきます。また、よく見られているFAQに関しては、より分かりやすいものになるよう、ブラッシュアップするといったことをしています。



現在の取組みを、今後どのように発展させていきたいとお考えですか？

植木氏：導入当初に立てた目標は、「ユーザーの方の質問に対して、その9割の回答が載っているFAQにしよう」というものでした。不動産会社の方は電話での問い合わせが好きな方が多いので、FAQによってそれを減らそうとは考えていませんでしたが、ユーザーの方が望めば自己解決できるようにしたいと思いました。

現在の実感としては、全質問の5割程度が準備できているかなといった具合です。電話でのお問い合わせは1か月に1000件ほどあり、その質問内容

の半分はFAQに載っていて自己解決していただけるようになっていました。今後、1度でも問い合わせがあったものはFAQに載せていき、更にサービスを活用いただくための仕組みとして充実させていきたいと思っています。

塚本氏：今、ご提案いただいているOKBIZ. for FAQの最新バージョンにはとても期待しています。「スマートフォン」で検索した場合に「スマホ」もヒットするなど、テキストの揺らぎに対応した検索機能が実装されたと聞いています。FAQを作成する際に、辞書登録する手間が省けますし、とても便利になると思いますね。

## ニューラルサーチ機能 （「OKBIZ. for FAQ」最新バージョンで実装）

キーワード検索

キーワードまたは文章で検索できます(60文字以内)

スマホ割引引きの申し込みをしたい

検索する

「スマホ割引引きの申し込みをしたい」で検索した結果

6件中 1 - 6 件を表示

1 / 1 ページ

キーワード型

Q スマホ割引引きキャンペーンの申し込み方法について

A スマホ割引引きキャンペーンの申し込みは以下のフォームから行えます。

No: 737 更新日時: 2013/10/25 20:52 カテゴリー: ゆらぎ対応

Q スマートフォン割引キャンペーンの申し込み方法について

A スマートフォン割引キャンペーンの申し込みは以下のフォームから行えます。

No: 736 更新日時: 2013/10/25 20:51 カテゴリー: ゆらぎ対応

Q スマホ割引引きキャンペーンの申込方法について

A スマホ割引引きキャンペーンの申込は以下のフォームから行えます。

No: 738 更新日時: 2013/10/25 20:53 カテゴリー: ゆらぎ対応

表記ゆれや、煩雑な類義語、新語、略語などの登録作業をする必要がなく、お客様が検索する時に「ヒット件数0件」が劇的に減少し、顧客満足度向上に寄与。

問い合わせ数削減・コスト削減など  
多数の導入事例を公開中！

OKWAVE 事例

検索



株式会社オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズ オフィス 7階  
TEL 03-6841-7681 (OKBIZ.セールス担当)

© 2020 OKWAVE, Inc.